Inf. Pauta Fortaleza, CE v. 1 n. 1 jan./jun. 2016

ARTIGO

ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica

INFORMATION USER STUDIES: comparison of studies of use, behavior and practices from an empirical research

Carlos Alberto Ávila Araújo
UFMG

RESUMO

O objetivo deste artigo é apresentar as três abordagens existentes de estudos de usuários da informação: os estudos de uso, os estudos de comportamento informacional e os estudos de práticas informacionais. Após breve apresentação, passa-se à aplicação das categorias de cada uma delas a uma pesquisa empírica realizada com usuários de uma biblioteca de uma casa de apoio para pacientes em tratamento médico relativo a uma doença específica. Busca-se com isso demonstrar, de maneira didática, quais as contribuições e os limites de cada perspectiva de estudo, concluindo-se pela necessidade e importância de que todas sejam estudadas e façam parte do repertório de pesquisadores e profissionais.

Palavras-chave: Estudos de usuários da informação. Estudos de uso. Estudos de comportamento informacional. Estudos de práticas informacionais.

ABSTRACT

In this article we present the three approaches to information user studies: the use studies, studies of information behavior and studies of informational practices. After a brief presentation, we pass to the application of the categories of each one of them to an empirical research with users of a library of a home support for patients in medical treatment for a specific disease. In a didactic way, we search show which the contributions and limitations of each study perspective, concluding by the need and importance that all are studied and are part of the repertoire of researchers and professionals.

Keywords: Studies of information users. Studies of use. Information behavior studies. Studies of informational practices.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários da informação constituem-se numa temática de pesquisa com larga tradição. Tal tradição remonta aos estudos de usuários em bibliotecas, na década de 1930, nos Estados Unidos, e aos estudos de uso da informação por pesquisadores no contexto da comunicação científica, a partir do final da década de 1940, na Inglaterra, nos Estados Unidos, na União Soviética e depois nos demais países. A publicação de um capítulo sobre *information needs and uses* no *Annual Review of Information Science and Technology*, a partir de 1966, foi fundamental para a estruturação conceitual do campo, bem como para a integração e articulação dos diversos achados empíricos de centenas de pesquisas.

Desde então, estudos de usuários da informação passaram a ser um tema recorrente em programas de graduação e de pós-graduação, em diversos países, nas áreas de Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação. No Brasil, tais estudos começaram a ser realizados no âmbito de programas de pós-graduação em Ciência da Informação na década de 1970 e passaram a fazer parte dos currículos dos cursos de graduação em Biblioteconomia a partir de 1982.

Em 1996, ocorreu o primeiro ISIC (*Information Seeking in Context* – atualmente denominado *The Information Behaviour Conference*, mantendo a mesma sigla), evento bianual que se tornou o fórum mais importante no mundo para a discussão de pesquisas e o incremento conceitual do campo. Um dos mais importantes saldos das discussões promovidas neste evento, e em outros fóruns, foi a estabilização da compreensão de que é possível verificar, historicamente, a existência de três grandes modelos de estudos de usuários da informação: um primeiro, normalmente denominado “estudos de uso”, presente no campo desde suas origens nos anos de 1930, que teve maior presença nas décadas de 1960 e 1970, e que continua sendo realizado contemporaneamente; um segundo, denominado estudos de “comportamento informacional”, que surgiu no final da década de 1970, teve seu auge nos anos 1980, e que também continua sendo muito utilizado; e um terceiro, surgido em meados da década de 1990 e voltado para o estudo das “práticas informacionais”.

Se no cenário internacional tal quadro já parece suficientemente claro e estabilizado, no Brasil apenas agora, depois de quase cinco décadas de pesquisas, começa a ficar cada vez mais clara a existência de três grandes modelos de estudo de usuários da informação (ARAÚJO, 2012; CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; GANDRA; DUARTE, 2012; ROLIM; CENDÓN, 2013).

No Brasil, contudo, ainda existem poucas pesquisas que utilizam como referencial os fundamentos cognitivos que sustentam a abordagem do "comportamento informacional", e muito menos as que se realizam a partir da perspectiva construcionista e pragmatista das "práticas informacionais".

Muitos podem ser os motivos que explicam esse fato, mas as discussões ocorridas em diversos fóruns de pesquisa (como o ENANCIB, Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, entre outros) têm mostrado que existe uma grande dificuldade por parte de estudantes e profissionais em "compreender" os conceitos e as categorias de análise tanto da abordagem cognitiva (comportamento informacional) quanto da abordagem social (práticas informacionais), que são muito mais abstratos do que aqueles empregados pelos estudos de uso. Os estudos de uso, aliás, sempre foram predominantes no País (ARAÚJO, 2009; LIMA, 1994) por sua fácil aplicabilidade e operacionalização: realizam-se questionários que são aplicados a grupos de usuários. Os dados são quantificados, tabulados e correlacionados, proporcionando indicadores de perfil, dados de acesso e uso de fontes e sistemas de informação e correlação de indicadores para detectar as variáveis intervenientes. Normalmente produzem dados que permitem diagnósticos dos serviços e sistemas de informação – que é, normalmente, o objetivo primordial das pesquisas empreendidas.

É com o objetivo de ajudar no processo de um maior esclarecimento do que são os estudos de comportamento e de práticas informacionais, de como se podem executar esses estudos, e de que maneira os dados devem ser analisados, que se apresenta este artigo. Busca-se, aqui, a partir dos achados de duas pesquisas realizadas com um mesmo objeto empírico, com um pequeno intervalo de tempo entre uma e outra, destrinchar alguns aspectos teóricos e metodológicos de cada uma das abordagens. Trata-se, aqui, pois, tanto de um relato de pesquisa empírica, com apresentação e discussão de resultados, como também de um texto teórico, com intenção didática, no sentido de maior esclarecimento do quadro de referência dos estudos de usuários da informação no contexto brasileiro.

2 QUADRO TEÓRICO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os primeiros estudos de usuários da informação nasceram a partir de uma demanda muito prática: conhecer o perfil de usuários reais e potenciais de bibliotecas para adequar as coleções e serviços visando a uma maior eficiência, na década de 1930, e conhecer os hábitos

de busca e uso de cientistas, de forma a desenvolver melhores serviços de informação científica e tecnológica, na década de 1940.

Conforme aponta González Teruel (2005), um marco para a sistematização desses estudos é o ano de 1948, quando dois trabalhos, de autoria de Bernal e Urquhart, foram apresentados na *Royal Society Scientific Information Conference*. A autora identifica que, a partir de então, desenvolveu-se uma tradição de estudos voltados essencialmente para a pesquisa de perfis de hábitos informacionais de cientistas, primeiro das áreas de ciências naturais e engenharias (de 1948 a década de 1960), depois de pesquisadores das ciências sociais (década de 1960) e, nos anos de 1970, um maior incremento conceitual, sobretudo com a criação, em 1975, do *Centre for Research on User Studies* (CRUS) na Universidade de Sheffield.

O tipo de demanda conformou em grande medida o método de estudo. A partir de uma perspectiva positivista, foram elaboradas estratégias essencialmente quantitativas, tendo o questionário como método preferencial de coleta de dados. Buscou-se levantar dados relativos à caracterização sociodemográfica dos usuários, características de acesso físico às fontes e sistemas de informação, indicadores de barreiras e satisfação e, por fim, correlacionar esses dados de forma a se encontrarem os fatores intervenientes no uso de informação. O objetivo final destes estudos era o de levantar dados úteis para o diagnóstico dos sistemas e serviços de informação, bem como identificar padrões gerais de comportamento que pudessem levar ao estabelecimento de algumas "leis", isto é, hábitos e ações universalmente recorrentes que pudessem levar a um alto grau de previsão.

A limitação desses estudos apenas aos aspectos externamente observáveis da identidade (sexo, idade, escolaridade, profissão) e da ação humana (acesso físico a documentos, frequência a determinado centro de informação etc.) e, sobretudo, a centralidade da preocupação nos sistemas de informação – uma *system-centered approach*, conforme Talja (1997) – acabou conduzindo ao desenho de uma nova abordagem. Tal abordagem começou a ser esboçada em pesquisas empíricas realizadas na década de 1980.

González Teruel (2005) aponta que, naquela década, procedeu-se a uma maior atenção aos marcos teóricos da área. Essa mudança é identificada por Pérez Giffoni e Sabelli (2010) como uma mudança de perspectiva, até então centrada nos sistemas, para um enfoque nos usuários, a partir de uma aproximação aos processos cognitivos, modelos mentais e representações dos sujeitos sobre os sistemas de informação. As autoras citam, entre outros, os modelos e as teorias de Belkin (*anomalous state of knowledge*), Dervin (*sense making*),

Taylor (*information use environments*) e Wilson (*information seeking behavior*, *information searching behavior* e *information use behavior*) como representativos desse momento.

Uma primeira proposição de uma nova abordagem está no artigo "*On user studies and information needs*", de Tom Wilson, publicado em 1981 (BAWDEN, 2006), e uma sistematização pioneira dessa proposta, normalmente conhecida como "abordagem alternativa", foi apresentada pela primeira vez por Dervin e Nilan (1986) e reafirmada por estudos posteriores. Nesse trabalho, os autores apontam que os estudos de natureza cognitivistas teriam como características a consideração do caráter ativo do usuário, o entendimento da informação como algo construído, uma perspectiva situacional, uma abordagem holística e uma tendência à utilização de metodologias qualitativas.

Deve-se destacar, além disso, o fato de todas essas abordagens terem em comum a ideia de que o processo de comportamento informacional tem origem numa situação problemática (um estado anômalo de conhecimento, a percepção de uma lacuna no conhecimento), que é o mecanismo ativador das ações de busca por informação, elemento determinante do processo, pois é a partir dela que o sujeito se engaja no processo de busca que resultará no encontro e uso da informação.

Nos anos de 1990, um novo conjunto de críticas, desta vez ao modelo de estudos de comportamento informacional, começou a ganhar maior consistência e visibilidade. Em síntese, os questionamentos se deram em relação à ênfase no cognitivismo, que desconsiderava os aspectos sociais e contextuais dos usuários da informação estudados. Construcionismo, etnometodologia, interacionismo e pragmatismo passaram a ser modelos teóricos cada vez mais presentes nos estudos de usuários, e um novo conceito, o de "práticas informacionais", foi proposto como uma alternativa ao conceito de "comportamento informacional" (SAVOLAINEN, 2008). Para Talja (1997), essa nova abordagem não seria nem *system-centered* (como são os estudos de uso da informação) nem *user-centered* (como são os estudos em comportamento informacional), mas sim *knowledge formation-centered*, isto é, sensível à percepção de como o usuário assume distintas condições de sujeito conforme o contexto e também conforme a sua inserção social – interferindo, também ele, naquilo que é o "coletivo". Como apontam Tuominen e Savolainen (1997), as estruturas conceituais e categorias ativadas nos processos informacionais não existem apenas na mente dos sujeitos, elas são construídas e reconstruídas numa incessante negociação processual dos sentidos. No Brasil, manifestações dessa proposta são, entre outras, a abordagem interacionista de estudos de usuários (ARAÚJO, 2012) e o conceito de "interagente" (CORRÊA, 2014).

É absolutamente essencial destacar que as três formas de se estudar os usuários da informação apresentadas acima não são excludentes. Não se trata de identificar qual a melhor e descartar as demais. Antes, elas são complementares, na medida em que cada uma foi construída para identificar e estudar determinados aspectos da realidade.

O objetivo deste artigo, nesse sentido, é, a partir de dados empíricos e de uma análise tríade desses dados, mostrar a inter-relação entre esses modelos e a maneira como eles podem ser conduzidos a partir de exemplos concretos de pesquisas realizadas. Sobre a pesquisa analisada, cabem alguns esclarecimentos.

Em primeiro lugar, aqui são conjugados os resultados de duas pesquisas diferentes, realizadas em períodos de tempo distintos, por pesquisadores diferentes, no âmbito de práticas de ensino do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). As duas pesquisas foram realizadas em uma mesma biblioteca de uma casa de apoio para pacientes em tratamento médico relacionado a uma doença específica. Os dados encontrados são apresentados ao longo do texto. No caso dos dados quantitativos, optou-se aqui por uma simplificação de categorias por meio da fusão de alguns dados de perfil (por exemplo, "Ensino Fundamental" engloba tanto o "incompleto" quanto o "completo" e assim sucessivamente; "capital" engloba região metropolitana; as faixas etárias foram fundidas).

Alguns dados qualitativos foram achados apenas na primeira pesquisa, outros apenas na segunda, mas são analisados em conjunto, sem distinção. Diversos dados foram descartados para a apresentação neste texto. Por fim, a análise e aplicação das categorias das três abordagens não estão presentes nas pesquisas originais, tendo sido realizadas especificamente para a confecção deste artigo, com base nos dados empíricos levantados nos dois casos. No restante do texto, as duas pesquisas, com os dados empíricos agrupados e uma nova análise, inédita, realizada, todo o trabalho será identificado apenas como "a pesquisa realizada".

3 ASPECTOS FÍSICOS: o uso da informação

A primeira etapa da pesquisa realizada foi a aplicação de 55 questionários com dados de perfil e de comportamento informacional. Depois foram realizadas diversas entrevistas (o número é variável, pois são usados dados das duas pesquisas) com o objetivo de detalhamento das questões formuladas no questionário.

Em relação ao perfil, perguntou-se sobre sexo, idade, estado civil, escolaridade e cidade de procedência. Esses dados foram correlacionados depois com as respostas obtidas para

diversas perguntas, entre as quais destacamos aqui tipologia dos materiais lidos (considerando a oferta da biblioteca em análise) e motivação para a leitura. A primeira dessas correlações, relativa aos tipos de materiais lidos, é apresentada a seguir (Tabela 1):

Tabela 1 – Tipos de leitura por categoria sociodemográfica (em %).

		Jornal	Livro	Quadrinhos	Revista
Gênero	**Feminino**	11,53	23,07	3,84	61,53
	Masculino	13,79	17,24	10,34	58,62
	Até 25	14,28	14,28	28,57	42,85
Idade	**26 a 55**	12,90	16,12	6,45	64,51
	56 ou mais	11,74	23,52	0	64,70
	Solteiro(a)	13,33	26,66	13,33	46,66
Estado civil	**Casado(a)**	12,12	15,15	3,03	69,69
	Outro	14,28	28,57	14,28	42,85
	Fundamental	13,04	4,34	4,34	78,26
Escolaridade	**Médio**	10,52	15,78	10,52	63,15
	Superior	15,38	53,84	7,69	23,07
	Capital/RM	21,42	28,57	7,14	42,85
Procedência	**Interior**	9,75	17,07	7,31	65,85

Fonte: Dados da pesquisa. A pergunta versa sobre o tipo preferido. O usuário só poderia marcar uma opção.

A análise dos dados acima nos mostra que a maior parte dos fatores sociodemográficos afeta pouco os resultados totais encontrados. As maiores discrepâncias são verificadas em relação a histórias em quadrinhos, em grande parte porque o número de respondentes que marcaram essa opção foi muito reduzido. Em relação ao gênero, idade, estado civil e procedência, apesar de alguma variação nos resultados, verifica-se claramente uma ordem de preferência: primeiro as revistas, depois os livros, os jornais e, por fim, as histórias em quadrinhos. A principal exceção se dá em relação à escolaridade, fator associado com a capacidade de leitura e que, por isso, tem estreita ligação com a quantidade de texto, em relação a imagens e a outros recursos, presente em cada uma das tipologias apresentadas como opção de leitura. Nesse caso, verificou-se uma diferença: revista é o tipo preferido de pessoas com Ensino Fundamental e Médio, mas não daqueles com Ensino Superior. Por outro

ARTIGO

lado, os livros tiveram incidência forte entre os respondentes com Ensino Superior e muito fraca nos outros dois grupos.

O segundo dado, apresentado a seguir (Tabela 2), diz respeito à motivação apontada pelos respondentes para a leitura de qualquer um dos tipos de fonte de informação. As categorias de respostas elaboradas foram: “diversão/distração” (relacionado com o lazer e/ou para passar o tempo); “informar-se (geral)” (entendendo-se como busca de informações sobre os fatos do mundo exterior); “informar-se sobre a doença” (considerando-se que o estudo fora realizado com pessoas em tratamento médico que estavam naquele local exatamente por esse motivo); “estudar/aprender” (relacionado com objetivos específicos de estudo e pesquisa, independente da vinculação à educação formal); e “procura por algo específico” (no caso de algum respondente que realizasse a leitura em busca de alguma informação ou questão previamente formulada).

Tabela 2 – Motivações para a leitura por categoria sociodemográfica (em %).

		Diversão/ distração	Informar-se (geral)	Informar-se sobre a doença	Estudar/ aprender	Procura por algo específico
Gênero	**Feminino**	53,84	26,92	3,84	7,69	7,69
	Masculino	51,72	27,58	3,44	6,89	10,34
	Até 25	42,85	28,57	0	14,28	14,28
Idade	**26 a 55**	58,06	25,80	3,22	6,45	6,45
	56 ou mais	47,05	29,41	5,88	5,88	11,76
	Solteiro(a)	53,33	20	6,66	13,33	6,66
Estado civil	**Casado(a)**	57,57	30,30	3,03	3,03	6,06
	Outro	28,57	28,57	0	14,28	28,57
	Fundamental	82,60	17,39	0	0	0
Escolaridade	**Médio**	36,84	42,10	0	10,52	10,52
	Superior	23,07	23,07	15,38	15,38	23,07
Procedência	**Capital/RM**	42,85	28,57	7,14	7,14	14,28
	Interior	56,09	26,82	2,43	7,31	7,31

Fonte: Dados da pesquisa.

ARTIGO

Aqui, de maneira ainda mais acentuada do que no conjunto de dados anterior, fica evidenciada a pouca influência de fatores sociodemográficos. De uma forma geral, percebe-se que as motivações para a leitura permanecem as mesmas para quase todos os grupos.

"Diversão/distração" obteve 52,72% das respostas entre o total de entrevistados, e percebe-se que os valores praticamente não variam muito conforme o gênero, havendo variação quanto a estado civil ou procedência muito mais pela pouca quantidade de respondentes – nesses casos, uma única resposta a mais ou a menos acabou por alterar significativamente o percentual. No caso da idade, sim, houve uma alteração maior, embora não seja uma alteração do tipo "quanto mais novo" ou "quanto mais velho", já que o maior valor encontrado encontra-se na faixa intermediária. Por fim, foi entre a escolaridade que se verificou uma discrepância muito significativa – essa motivação é imensa entre aqueles com Ensino Fundamental (82,60%) e muito menor nas duas outras categorias.

A ordem de incidência das categorias não sofreu alteração significativa para as variáveis gênero, idade, estado civil e procedência: com maior valor "diversão/distração", seguida de "informar-se (geral)", seguida de "procura por algo específico", vindo logo após, com valores muito próximos, "estudar/aprender" e, por fim, "informar-se sobre a doença". Essa ordem, verificada em todas as variáveis, foi a mesma encontrada nos valores gerais, que são, respectivamente, 52,72%, 27,27%, 9,09%, 7,27% e 3,63%.

Chama a atenção, nos dados encontrados, o fato de a categoria "informar-se sobre a doença" apresentar um índice muito baixo. Tal fato pode ter relação com os tipos de fontes de informação disponibilizados no setor. O mesmo se pode dizer em relação às demais categorias. Pode-se pensar, inclusive, que a maior frequência para "diversão/distração" possa ter relação com a maior leitura de revistas, e que "informar-se" possa estar ligada à leitura de jornais. Mas, para isso, teria que ter sido realizado o cruzamento de respostas sobre motivação com o tipo de fonte lida, mas esse cruzamento não foi realizado na pesquisa.

4 ASPECTOS COGNITIVOS: o comportamento informacional

A segunda etapa da pesquisa deu-se com a realização de entrevistas. Num primeiro momento, a partir do método de entrevista da linha do tempo, pediu-se aos entrevistados que reconstruíssem uma situação vivida por eles em termos dos fatos ocorridos, desde o fator propulsor do processo (o desconforto ou inabilidade para agir), passando pelas ações realizadas para superar essa condição, até a satisfação (ou não) da necessidade identificada.

Em relação à leitura, percebeu-se, inicialmente e de maneira superficial, muitas respostas relacionadas a uma dimensão positiva dessa prática ("ler é bom", "quem lê é mais culto e mais inteligente", "todo mundo deveria ler mais"), porém, após algum tempo de entrevista e relatos de situações específicas, a prática de leitura passava a associar-se a ideias negativas, com relatos como "não gosto", "não tenho costume" ou "é cansativo". Um deles colocou que "aqueles livros grossos eu nem começo a ler, só em olhar já desanimo". A atividade de leitura concorre ainda, entre os pacientes, com a de outros espaços da casa, como a sala de televisão e o espaço de convívio, além, claro, das fontes e recursos de informação levados pelos próprios pacientes.

Outro aspecto relacionado a isso (que poderia ser interpretado como uma "barreira", conforme a metodologia *sense making*) são as dificuldades impostas pela própria condição de saúde dos entrevistados, evidenciada, entre outras, pelas seguintes falas: "estou desde ontem sem dormir, tenho uma dor de cabeça que é coisa de louco, às vezes penso que não volto mais para casa" e "já estou cansado dessa vida (...) toda hora tomo um 'punhado' de remédio e parece que fico cada vez pior (...) já pensei em pedir para ir para casa."

Buscou-se aplicar o modelo situação/lacuna/uso aos relatos dos pacientes. A primeira percepção foi a de que a ideia de um "vazio" cognitivo a impedir a ação das pessoas não aparecia como um fator motivador da prática de leitura. As pessoas não procuravam a leitura para saber ou conhecer algo que desconheciam. Antes, e em sintonia com os dados quantitativos levantados a respeito da motivação para a leitura, identificou-se a leitura como prática utilizada para minorar o sofrimento provocado pela condição médica dos respondentes. Algumas falas demonstram com clareza essa questão:

"É muito bom mesmo a gente ter alguma coisa para fazer (...) ontem eu não conseguia dormir, e o meu colega ali roncava, aí lembrei que tinha uma revista aqui na casa, comecei a ler e acabei dormindo (...)".

"Estou gostando muito de ter alguma coisa para fazer; os livros me ajudam a esquecer os problemas (...)".

"Esses livros que têm na casa para a gente ler são uma beleza (...) Antes, quando estava sozinha, eu ficava só pensando nos meus filhos e no meu marido, ficava pensando 'e se eu não melhorar, como vai ser?' Agora, quando começam a vir esses pensamentos, eu pego a revista para ler e acabo esquecendo (...)".

Nesse sentido, uma possibilidade de análise poderia se dar com a utilização das categorias de necessidade de informação, propostas por Taylor: visceral, consciente, formalizada e adaptada (CHOO, 2003). As variáveis que definem essas quatro categorias são o grau de abstração e concretude, por um lado, e de menor ou maior interação com um sistema de informação, por outro; as duas compreendidas como um continuum. Considerando-se a variável abstração/concretude, pode-se verificar que as necessidades estão próximas à categoria "consciente", na medida em que há certa clareza do que se quer com a leitura – a diminuição do sofrimento físico, causado pela doença, e do sofrimento psicológico, pelo isolamento. Por outro lado, é possível enquadrar tais necessidades no nível "adaptado", na medida em que os respondentes tinham constantemente que considerar as – poucas – fontes de informação disponíveis, resultando num tipo de satisfação pouco correlata a possíveis predisposições iniciais que sequer chegam a ser formalizadas e externalizadas.

Ao se confrontarem as mesmas respostas, e outras encontradas na pesquisa, com as categorias propostas de análise do restante das dimensões de comportamento informacional, alguns aspectos se destacam. Se, por um lado, não é possível encontrar exatamente "vazios" cognitivos nas falas dos respondentes, uma consequência é que os processos de "busca" não são planejados e sistemáticos, o que faz com que seja impossível aplicar o modelo de oito atividades de busca proposto por Ellis. Em tal modelo, baseado em padrões de comportamento de busca de cientistas, Ellis identificou oito atividades: iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar (CHOO, 2003).

Já em relação às categorias de uso da informação, aqui se verifica uma maior sintonia com os resultados encontrados – isto é, as categorias propostas nos modelos cognitivos se aplicam com maior incidência. Nesse caso, utilizando-se o modelo de Taylor (CHOO, 2003), que propõe oito classes de uso da informação, podem-se identificar algumas falas relacionadas com "esclarecimento" e "compreensão do problema" (naqueles casos, de incidência muito pequena, em que se buscou informação sobre a doença dos pacientes). As principais categorias encontradas foram "motivacional" e "pessoal ou política", ambas relacionadas com tentativas de esquecimento da doença e diminuição do sofrimento.

Por fim, é preciso destacar a forte presença de uma dimensão emocional nas respostas. A fala de um dos entrevistados foi particularmente significativa nesse sentido: "(...) não sei ler direito, mas só de ficar olhando as fotografias, eu já me distraio bastante". Um dos modelos de comportamento informacional voltados para essa dimensão é o de Kuhlthau (1993), mas ele não aparece aqui, no mesmo sentido, como colocado pela autora. Em seu modelo *information*

ARTIGO

search process, Kuhlthau (1993) aponta como a dimensão emocional, sentimentos de otimismo e de pessimismo, determinam o sucesso ou o fracasso de determinada atividade de busca por informação. No caso da pesquisa aqui analisada, a dimensão emocional aparece como a busca por uma intervenção junto a determinado estado emocional já inicialmente avaliado como negativo, sem que se tenha verificado que sucessos na busca tenham refletido em melhores resultados no engajamento.

5 ASPECTOS SOCIAIS: AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Ainda dentro da segunda etapa da pesquisa, após a realização da entrevista da linha do tempo, buscou-se investigar, numa perspectiva próxima à da etnografia, aspectos da vivência cotidiana dos entrevistados, de suas interações com outros sujeitos (demais pacientes, equipe profissional de saúde da casa, familiares etc.) e, sobretudo, aspectos relacionados às interpretações e significados construídos por eles. Para tal exercício de pesquisa foi utilizada a proposta da "descrição densa", tal como formulada por Geertz (1978): para além da descrição "superficial" (os atos físicos, externamente observáveis, dos sujeitos, "capturados" por meio do questionário e do estudo de uso). Buscou-se também analisar a hierarquia estratificada de significados atribuídos pelos sujeitos às suas próprias ações – a descrição "densa".

Nesse sentido, o aspecto mais relevante encontrado foi o da própria condição de "doentes" ou "pacientes" dos sujeitos, isto é, a maneira como concebem sua identidade. Conforme Talja (1997), o usuário da informação assume diferentes identidades e posições de sujeito, que variam conforme o contexto. Há, nas falas dos respondentes, momentos em que o "fatalismo" da doença se evidencia de uma maneira mais forte – marcando os sujeitos como seres impossibilitados e/ou impotentes para diversas atividades, inclusive a prática de leitura. Há, contudo, momentos em que as falas evidenciam sujeitos "em superação", isto é, lutando contra a doença e com uma perspectiva de melhora e de retomada da vida comum. Nesses relatos, a prática de leitura é apontada como uma, entre outras, ação que marca tanto a nova postura quanto uma nova identidade. Duas falas são particularmente relevantes nesse sentido:

"Quando estou lendo, esqueço tudo, me sinto outra pessoa (...)".

"Quando leio, parece que a dor diminui (...) às vezes chego a esquecer que estou doente."

Nesse aspecto, o estudo possui alguma proximidade com o de Clemens e Cushing (2010). Os autores, ao identificarem que os estudos sobre comportamento informacional estudam basicamente dois contextos (o mundo do trabalho e a vida cotidiana), decidiram realizar um estudo numa terceira dimensão, que eles chamam de contextos "intensamente significativos" e "profundamente pessoais", marcados, por exemplo, por crises pessoais, divórcio, falência, gravidez não desejada, casos que envolvam barreiras legais e estigmas etc. No estudo empírico dos autores, os casos estudados foram de mulheres que entregaram seus próprios filhos para adoção e de filhos de doadores de sêmen que tentam descobrir a identidade dos doadores. Há, nos dois casos da pesquisa de Clemens e Cushing (2010), e na pesquisa discutida aqui, uma mudança identitária, relacionada com uma dimensão significante que vai muito além da objetividade mapeada pelos dados de perfil sociodemográfico obtidos com a aplicação do questionário. Já não se trata mais de saber que são "homens" ou "mulheres", "solteiros ou casados", "jovens, adultos ou idosos", porque a categoria que impacta sensivelmente a postura de aderir à leitura se relaciona com a maneira como o respondente vê a sua condição de saúde.

Há outro aspecto encontrado na pesquisa, diretamente derivado deste. Alguns respondentes falaram não apenas sobre a sua condição de saúde, mas enfatizaram a importância que a sua postura diante dela influenciava os outros pacientes. Houve uma nítida percepção de que a melhora individual (melhora psicológica, de postura e de ânimo, independente de uma efetiva melhora na condição fisiológica) repercutia, positivamente, no grupo. Como argumenta Talja (1997), as necessidades e usos de informação são socialmente condicionados. A percepção de que se engajar em processos de leitura contribuía para uma melhora geral da situação dos pacientes aparecia como um fator a mais a impulsionar os atos de cada sujeito isoladamente – ainda que essa percepção não tenha aparecido com muita clareza nas falas, mas subentendida a partir de alguns relatos, principalmente quando algum entrevistado era solicitado a falar sobre os demais pacientes da casa. E aqui, também, encontram-se resultados parcialmente similares a outro estudo, no caso o de Yeoman (2010), sobre práticas informacionais de mulheres na menopausa e sobre os sentidos construídos pelas entrevistadas nessa situação. Entre seus achados, estão os modos como esses sentidos dialogam com os repertórios de conhecimento trazidos por elas e a natureza intersubjetiva de todo o processo a partir das redes de conselhos e apoios formadas por elas – decisivo para a definição de todas as ações em direção às fontes de informação em busca de mais esclarecimentos em relação ao assunto.

Um resultado mais específico relacionado a essa dimensão social diz respeito à escolha dos gêneros literários, no caso da escolha de livros. A partir da quantificação dos resultados do questionário, obteve-se o total de preferência por romances, policiais, religiosos e outros, e sua decomposição por fatores sociodemográficos. Na etapa da entrevista, contudo, perguntou-se aos entrevistados sobre o motivo das escolhas e das preferências. Aqui o fator intersubjetivo foi muito percebido, em falas como:

"Eu via o [nome da pessoa] lendo sempre esse tipo de livro e sempre muito satisfeito, então resolvi começar a ler também (...)".

"No começo eu não queria, e a [nome da pessoa] insistia muito. Um dia resolvi experimentar. Gostei e não parei mais (...)".

Observa-se, nas duas falas acima, que a influência de outra pessoa pode se dar de maneira indireta (primeiro caso) ou direta (segundo caso), em relação à prática de leitura como um todo ou apenas a um gênero específico. Uma dimensão central, portanto, das práticas informacionais identificadas na pesquisa se relaciona com a questão da sociabilidade, isto é, das relações sociais que se realizam de maneira espontânea, efêmera, sem outra finalidade que não a manutenção da relação por si, e que vem se fazendo cada vez mais presente nos estudos de usuários da informação (ARAÚJO, 2015).

Mais um aspecto das práticas informacionais deve ser destacado, e se torna visível a partir da aplicação das categorias presentes no modelo bidimensional de McKenzie (2003): busca ativa, varredura ativa, monitoramento não dirigido e por "procuração". Tal como identificado na análise a partir do referencial cognitivo, as ações dos respondentes em relação à leitura não possuem um caráter programático, antecipado e sistemático de busca por informação para preencher "vazios cognitivos". Exatamente por isso, "busca ativa" e "varredura ativa" praticamente não foram encontradas nas falas dos respondentes. Por outro lado, o "monitoramento não dirigido" se mostrou muito presente nos relatos. Grande parte das escolhas sobre o que ler teve a ver com dimensões mais acidentais e casuais do processo – os *serendipitous encounters* identificados por McKenzie (2003). Mais incisivos ainda, conforme a análise feita logo acima, os processos de busca por leitura a partir de recomendações e elogios coletivos de livros e outras fontes de informação (o modelo "por procuração") se mostraram ainda mais frequentes, ressaltando, uma vez mais, o caráter coletivo do processo de escolha do que ler no contexto estudado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados empíricos e resultados apresentados neste texto foram analisados a partir das três abordagens de estudos de usuários mundialmente consolidadas. Cada análise permitiu conhecer determinados aspectos da realidade estudada. É fundamental perceber que cada análise envolve um diferente "movimento" do pensamento em relação à realidade. O primeiro modelo, dos estudos de uso, busca dados "objetivos" do real: características sociodemográficas, ações físicas junto à informação e quantificação desses elementos. O segundo modelo, dos estudos de comportamento informacional, busca dados "subjetivos" do real (impressões, julgamentos, avaliações, sentimentos), e os confronta a um quadro de modelos cognitivos da relação do sujeito com o mundo. Já o terceiro modelo, das práticas informacionais, está em busca de uma dimensão "intersubjetiva" da informação, a maneira como as identidades dos usuários, suas necessidades e usos são socialmente construídos e ligam-se diretamente aos contextos vivenciados.

Existe certa complementaridade entre os aspectos conhecidos a partir de cada perspectiva, de modo que é possível se ter uma compreensão muito mais completa, e complexa, da realidade, a partir da correlação entre as três. Conseguir compreender isso e transformar tal ideia em propostas de ensino e pesquisa parece ser um desafio importantíssimo colocado hoje para o campo de estudos sobre os usuários da informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, v. 15, n. 1, p. 11-26, 2009.

______. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 2, p. 2-32, 2010.

______. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**: Estudos, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.

______. Imaginação e sociabilidade: novos conceitos para o estudo de usuários da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais eletrônicos...** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/2981/1045>. Acesso em: 22 maio 2016.

BAWDEN, D. Users, user studies and human information behaviour: a three-decade perspective on Tom Wilson's "On user studies and information needs". **Journal of**

ARTIGO

Documentation, v. 62, n. 6, p. 671-679, 2006. Disponível em: <http://www.city.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0006/79800/users20paper.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2015.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Ed. SENAC, 2003.

CLEMENS, R. G.; CUSHING, A. L. Beyond everyday life: information seeking behavior in deeply meaningful and profoundly personal contexts. **Proceedings of American Society for Information Science and Technology**, v. 47, p. 1-10, Oct. 2010. Disponível em: <http://www.asis.org/asist2010/proceedings/proceedings/ASIST_AM10/submissions/228_Final_Submission.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2016.

CORRÊA, E. C. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli,** v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em: <http://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>. Acesso em: 24 jun. 2016.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. *In*: WILLIAMS, Martha E. (Ed.). **Annual Review of Information Science and Technology.** Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, 1986. v. 21, p. 3-33.

GANDRA, T. K.; SIRIHAL DUARTE, A. B. **Estudos de usuários na perspectiva fenomenológica:** revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa. Informação & Sociedade: Estudos, v. 22, n. 3, p. 13-23, set./dez. 2012.

GEERTZ, C. **A interpretação das culturas.** Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necessidades y usos de la información:** fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005.

KUHLTHAU, C. **Seeking meaning:** a process approach to library and information Science. Norwoods: Ablex, 1993.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas.** Londrina: Embrapa- CNPSo; Brasília: Embrapa/SPI, 1994.

McKENZIE, P. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation,** v. 59. n. 1, p. 19-40, 2003. Disponível em: <http://publish.uwo.ca/~pmckenzi/McKenzie_J.Doc_2003.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2016.

PÉREZ GIFFONI, M. C.; SABELLI, M. **Los estudios de usuarios de información:** construcción de una línea de investigación y docencia em el Uruguay. Montevidéu: EUBCA/Udelar, 2010.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **Datagramazero,** v. 14, n. 2, abr. 2013.

SAVOLAINEN, R. **Everyday information practices:** a social phenomenological perspective. Lanham: Scarecrow, 2008.

TALJA, S. Constituting "information" and "user" as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information-man theory. *In*: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Org.). **Information seeking in context.** Londres: Taylor Graham, 1997. p. 67-80.

TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. *In*: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Org.). **Information seeking in context.** Londres: Taylor Graham, 1997. p. 81-96.

YEOMAN, A. Applying McKenzie's model of information practices in everyday life information seeking in the context of the menopause transition. **Information Research,** v. 15, n. 4, 2010. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/15-4/paper444.html>. Acesso em: 12 jan. 2016.

SOBRE O AUTOR

Carlos Alberto Ávila Araújo
Professor associado da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Pós-doutor pela Universidade do Porto.
E-mail: casalavila@yahoo.com.br

Recebido em: 11/05/2016; **Revisado em:** 13/06/2016; **Aceito em:** 20/06/2016.

Como citar este artigo

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, jan./jun. 2016.

ARTIGO